**Beantwoording kijkersvragen door Consumentenbond**

**Coronapaspoort**

1. Hoe komen wij nu in het bezit van zo'n gezondheidsverklaring? Want het Europese coronapaspoort is er dan nog niet.

OP de site van rijksoverheid kun je een formulier downloaden en je gezondsheidsverklaring invullen. Soms krijg je hem ook van je luchtvaartmaatschappij of andere reisorgansiator, dus check.

2. Kun je daar dan ook invullen dat je de vaccinaties hebt gehad?

Nee dat kan niet. Je krijgt als je een prik hebt gehad wel een vaccinatiebevestiging mee (bij 1e en evt. 2e prik) Dat is geen officieel vaccinatiebewijs, maar toch handig om bij je te houden.

Het is, nu Europa overeenstemming heeft bereikt over het coronapaspoort, even afwachten hoe Nederland omgaat met een 'vaccinatiebewijs', zolang het paspoort er nog niet is. Het paspoort moet nog geïmplementeerd worden natuurlijk, daar zitten nog wat technische en organisatorische hobbels aan en verwachten we niet voor 1 juli.

3. Er schijnt een run te zijn op de gele vaccinatieboekjes maar zijn die eigenlijk wel geldig?

Niet voor coronavaccinatie. Die wordt er niet ingezet. Er zijn momenteel geen internationale afspraken over het gele boekje als COVID-19 vaccinatiebewijs. Maar ik zou evengoed het vaccinatiebewijs dat je krijgt erin stoppen, als je dat boekje hebt. voor je eigen admin. Maar - let wel - dat is allemaal niet meer nodig als t paspoort er is!

4. Wanneer komt het coronapaspoort?

Men hoopt 1 juli. Maar het is een race tegen de klok. De Europese landen hebben donderdag een volledig akkoord bereikt op hoe het eruit komt te zien. Nu moeten er nog organisatorische en technische stappen worden ondernomen...

**Sneltesten**

Ik heb geen behoefte aan een evenement maar wel aan vakantie, dat is ‘mijn evenement’ Sneltest is duur tussen de 50 en 100 euro. Wat zijn de verschillen en waarom moet ik er uberhaupt voor betalen? In Frankrijk zal de overheid gratis sneltest verstrekken voor niet-Fransen, die zo’n test nodig hebben om uit te reizen naar hun eigen land.

Er zijn veel soorten testen (niet alleen PCR & sneltesten). Elk land stelt andere verplichtingen. In Turkije betaal je €30 voor een PCR, in VK €130 - beide incl. Engelse verklaring. Deze site is handig: <https://www.nederlandwereldwijd.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/waar-kan-ik-een-pcr-of-sneltest-laten-doen-in-het-buitenland>

5. Als je niet gevaccineerd bent moet je dus een sneltest doen. Er is een Kamermeerderheid voor het gratis beschikbaar stellen van een test om op vakantie te gaan. Zijn jullie het daarmee eens?

Dat is een lastige discussie. Kun je eindelijk op vakantie blijkt, omdat je nog niet gevaccineerd bent, je nog flink te moeten betalen. Een gezin kan daardoor zomaar 1000 euro extra kwijt zijn. Dat kan niet iedereen betalen. Europees Parlement heeft gepleit voor gratis maar een paar landen, waaronder NL, wilde daar niet aan. Nu komt er een fonds om de prijs toch te drukken. Afwachten hoe dat eruit ziet en voor wie bestemd. Er zijn ook landen die toeristen gratis test voor terugreis aanbieden en ook accommodaties en reisorganisaties.

6. Voor vliegreizen is het duidelijk maar wat als je met de auto in een paar dagen van Nederland naar Italië rijdt? Moet je dan ook in alle doorreis landen elke keer weer een sneltest doen?

Op dit soort vragen kun je geen antwoord geven dat deze zomer nog geldig is. Op <https://reopen.europa.eu/nl> moet je vóór vertrek én voor je terugreis bekijken wat de regels zijn voor je bestemming en landen waar je doorheen reist. Reis je met het vliegtuig en maak je een tussenlanding, dan moet je ook de regels van dat land opzoeken.

Subvraag: Wordt er bij de grenzen gecontroleerd of je test gedaan hebt?

Jazeker. Vaak steekproefsgewijs, maar wel met enige regelmaat

Subvraag: Zijn er ook hotels of andere vakantieplekken die eisen dat je een test doet?

Ja, sommige luchtvaartmaatschappijen. En – als voorbeeld – alle hotels op de Canarische Eilanden verplichten zo’n testcertificaat. Regels veranderen continu. Ook hier is de tip: kijk ruim én vlak voor vertrek op <https://reopen.europa.eu/nl>

7. Uit onderzoek blijkt dat de prijzen van vakantie veel hoger liggen dan vorig jaar. Waarom is dat? En is dat terecht?

Kan ik alleen maar naar gokken. Verlies terugverdienen, maar ook er zullen minder mensen gaan en dan wordt het ook duurder. Kwestie van vraag-en-aanbod. en misschien moeten ze op sommige plekken ook aanpassingen doen vanwege corona, wat geld kost

8. Ondertussen proberen landen toeristen over te halen om naar hún land te komen. Hoe doen ze dat?

Malta geeft contant vakantiegeld (iets van 200 euro). En de Spaanse eilanden geven je een gratis ‘covid-verzekering’. Word je ziek of test je positief, bijvoorbeeld als je je laat testen voordat je naar huis gaat, dan dekt die verzekering de extra verblijfskosten en medische kosten. En sommige landen bieden aan de test voor je terugreis te betalen.

**Verzekering**

Ik maak me vooral zorgen over of ik uiteindelijk wel weg kan gaan, of ik kosten vergoed krijg en wat er zou gebeuren als een land waar ik verblijf plots weer in lockdown gaat of de vluchten naar Nederland gecanceld worden…Krijg ik dat vergoed door mijn verzekering?

Als je een pakketreis boekt, heb je voor deze twee situaties geen verzekering nodig. De pakketreisaanbieder is verantwoordelijk voor een oplossing.

Ga je op eigen houtje, dan geldt:

- word je vlucht gecanceld, dan krijg je dat geld in ieder geval terug. Had je geboekt toen het nog groen of oranje was, dan dekt de verzekering doorgaans de vervolgschade wel, zoals accommodatie. Maar toch zijn verzekeraars daar niet allemaal even duidelijk over.

Als tijdens je verblijf geel naar oranje of rood verschiet, dan blijft je reisverzekering dekking bieden tot het eerst mogelijke moment dat je naar huis kunt terugkeren. Dat staat niet altijd duidelijk in de voorwaarden, dus check dat voor de zekerheid bij je verzekeraar.

Je moet wel zsm uit het gebied, anders vervalt de dekking. en je moet goed nagaan wat wel en niet wordt vergoed, bv als je in quarantaine in je hotel moet bijvoorbeeld. Daar zijn grenzen aan.

Bij oranje rood reisadvies is er doorgaans geen dekking als het om (coronagerelateerde) schades gaat.

9. Moeten we een reisverzekering af sluiten voor deze zomer, of heeft dat geen zin?

Sowieso raadzaam voor niet corona-gerelateerde schade als ziekte, diefstal, verlies, schade aan je spullen etc. En ook in oranje gebied is er wel enige dekking voor corona-gerelateerde schade (check de voorwaarden) En een annuleringsverzekering dekt als je niet kunt gaan omdat je corona hebt bv.

**Transavia**

Door corona hebben we in totaal ons ticket 3x moeten omboeken waardoor we 750 euro kwijt zijn. Als we nieuwe tickets hadden gekocht dan had t ons 422 euro gekost. Kan dat zo maar?

10. 3x omboekingskosten terwijl ze nog steeds niet op vakantie zijn geweest?

Ja helaas kan dat dus. Wettelijk binnen de regels, maar in werkelijkheid natuurlijk absurd!

En geen andere Europese airline is zó klantonvriendelijk

De CB vindt dat als mensen buiten hun schuld moeten annuleren vanwege veranderde coronasituatie /- regels ( land dat op oranje kleurt of nieuwe quarantaineregel) je niet geconfronteerd moet worden met omboekingskosten. En bij praktisch geen andere luchtvaartmaatschappij is dat eigenlijk aan de orde. Transavia is echt een uitzondering. Zo kun je bij KLM tot de dag van vertrek annuleren. En krijg je al je geld terug. Zelfs prijsvechters EasyJet, Ryanair en Vueling zijn erg schappelijk. Daar betaal je in veel gevallen geen wijzigingskosten in zulke gevallen.

We zijn nu in kaart aan het brengen hoe flexibel verschillende luchtvaartmaatschappijen zijn. Daar gaan we volgende week mee naar buiten, maar ik kan nu al zeggen dat Transavia met afstand het slechtste jongetje van de klas is. Ook met het zogenaamde flexibele ticket die ze sinds oktober aanbieden voor €9 per enkele reis. Per persoon. Daar zitten namelijk ook de nodige nadelen aan (zijn we nu aan het uitpluizen).

Reizigers die nog moeten boeken adviseer ik dat lijstje straks goed door te nemen, voordat je kiest voor een luchtvaartmaatschappij.

11.Kun je dan niet beter annuleren?

Je kunt sowieso afwachten of Transavia niet zelf annuleert. Want dan moeten zij nl betalen. En verder is het een rekensom. Transavia betaalt geannuleerde tickets niet terug. Hooguit de luchthavenbelastingen, op €10 administratiekosten na. Reken er dus op dat je je geld niet terugkrijg als je zelf annuleert. Zodra Transavia annuleert of je omboekt op een andere vlucht, kun je wél je volledige ticketkosten terugkrijgen. Wijzig je je ticket naar een andere reisdatum, dan ben je wel gebonden aan het aanbod van die luchtvaartmaatschappij. Misschien dat het vliegschema nog niet bekend is. Of dat je – zoals bij de Flex-optie van Transavia – hoe dan ook je vliegticket binnen 1 jaar moet gebruiken. Als je opnieuw boekt, kun je kiezen voor een airline die flexibeler is. Waarbij je tot vlak voor vertrek gratis kunt omboeken of geld terug kunt vragen. Dus je moet een persoonlijke afweging maken.

12. Heeft de Consumentenbond contact met Transavia over deze dubbele omboekkosten?

We zijn in gesprek geweest met Transavia, onder andere hierover. Maar Transavia geeft geen duimbreed toe. Lastige is dat het wettelijk mag, dus er zijn ook geen wettelijke handvatten waarmee de toezichthouder iets kan. En ook in de Kamer heeft de minister laten weten niet in te grijpen. Dus is het enige dat wij kunnen doen is ‘shamen’: Het is onredelijk, niet van deze tijd en niet in lijn met alle andere airlines die we bekeken hebben. En consumenten wijzen maatschappijen die zich wél vriendelijk en flexibel opstellen.